

Inhaltsverzeichnis

	Vorwort	9
	Einleitung	11
I	ITIL Version 3.0	15
I.1	Phase: Service Strategy	17
I.2	Phase: Service Design	20
I.3	Phase: Service Transition	23
I.4	Phase: Service Operations	27
I.5	Phase: Continual Service Improvement	29
2	Studien und Befragungen	35
2.1	Einführungsplanung	35
2.2	Einführungsaufwand	42
2.3	Kosten	43
2.4	Akzeptanz	46
2.5	Alternativen	51
2.6	Fazit	55
2.7	ITIL V3	56
3	Ziele und Ergebnisse	61
3.1	Incident-Management Service Desk	62
3.1.1	Vorgaben aus ITIL	63
3.1.2	Gefahren und Stolpersteine	63
3.2	Problem-Management	67
3.2.1	Vorgaben aus ITIL	67
3.2.2	Gefahren und Stolpersteine	68
3.3	Change-Management	70
3.3.1	Vorgaben aus ITIL	70
3.3.2	Gefahren und Stolpersteine	71

3.4	Release-Management	74
	3.4.1 Vorgaben aus ITIL	74
	3.4.2 Gefahren und Stolpersteine	75
3.5	Configuration-Management	76
	3.5.1 Vorgaben aus ITIL	76
	3.5.2 Gefahren und Stolpersteine	77
3.6	Service-Level-Management	78
	3.6.1 Vorgaben aus ITIL	78
	3.6.2 Gefahren und Stolpersteine	79
3.7	Capacity-Management	83
	3.7.1 Vorgaben aus ITIL	83
	3.7.2 Gefahren und Stolpersteine	83
3.8	Availability-Management	85
	3.8.1 Vorgaben aus ITIL	85
	3.8.2 Gefahren und Stolpersteine	85
3.9	Security-Management	86
	3.9.1 Vorgaben aus ITIL	87
	3.9.2 Gefahren und Stolpersteine	87
3.10	IT-Service-Continuity-Management	89
	3.10.1 Vorgaben aus ITIL	89
	3.10.2 Gefahren und Stolpersteine	90
3.11	Financial-Management for IT-Services	90
	3.11.1 Vorgaben aus ITIL	91
	3.11.2 Gefahren und Stolpersteine	91
3.12	ITIL V3	95
	3.12.1 Vorgaben aus ITIL	96
	3.12.2 Gefahren und Stolpersteine	98
4	Vorgehen im Projekt	101
4.1	Notwendige Voraussetzungen	107
4.2	Planung der Umsetzung	109
	4.2.1 Analyse des Handlungsdrucks	110
	4.2.2 Festlegen des Vorgehens	111

4.3	Durchführung des Projekts	112
4.3.1	Stufenweise Einführung einiger Prozesse	112
4.3.2	Gesamtheitliche Einführung	121
5	Praxisbeispiele	127
5.1	Fehlende Ziel- und Ergebnisdefinition	127
5.2	Fehlender Einsatz des Managements	130
5.3	Mitarbeiteraufwand wird unterschätzt	133
5.4	SLA: Vereinbarung oder Druckmittel	136
5.5	Erfolgsabhängige Bezahlung im Projekt	138
5.6	Gelebtes Service-Management	141
5.7	Ausfälle durch Änderungen	145
5.8	ITIL in kleinen IT-Bereichen	147
5.9	Kundenpflege	153
6	Rollen und deren Besetzung	159
6.1	Hierarchisch geprägte Organisationen	164
6.2	Matrixorganisation	166
6.3	Anforderungen an die Rollen	168
6.4	Kulturwandel als Chance	170
6.5	Aufwand und Nutzen	172
6.6	ITIL V3	174
6.6.1	Rollen und Rollenverteilung	174
6.6.2	RACI-Modell	175
6.6.3	Organisationsformen	176
6.6.4	Sourcing-Strukturen	180
7	Toolauswahl	185
7.1	Toolauswahl statt Prozessoptimierung	185
7.2	Vorgehen	190

8	Marketing	205
8.1	Produkte und Services	205
8.2	Projektmarketing	209
8.3	Servicemarketing	214
8.4	Umsetzungsbeispiel	217
9	ITIL und IT-Outsourcing	229
9.1	Was ist Outsourcing?	229
9.2	Schwierigkeiten	232
9.3	Vorgehen	234
9.4	Tooleinsatz und Abhängigkeiten	246
10	Zertifizierungen und Standards	253
10.1	Zertifizierung	253
10.1.1	Mitarbeiterzertifizierung	254
10.1.2	Prozess-Zertifizierung	259
10.1.3	Toolzertifizierung	261
10.2	Weitere Standards	262
10.2.1	ISPL	262
10.2.2	COBIT	263
10.2.3	MOF	267
10.2.4	ISO	269
10.2.5	SCP	271
10.2.6	Zusammenfassung	272
10.3	Zertifizierung nach ITIL V3	273
10.4	Zertifizierung nach ISO/IEC 20000	275
11	Über die CD	279
11.1	Handhabung der Vorlagen	279
11.2	Inhalt der CD	279
	Index	285